

调查报告

（一）调查采访目的

1.更好更快的方式去了解实际中，客户真正希望得到的是什么，以及客户在使用我们的产品的时候，最苦恼，最让客户感觉难受的点是什么，这些并不是我们刚入职，甚至之后能快速感受到的，所以我们决定做一期对客户成功的采访，他们工作中接触的远比我们多，也更能准确的表达出客户的真实声音。

（二）采访时间

1. 2018年04月10日 16:30

（三）采访内容

1. 商家的需求和痛点：

1) 新手商家使用不熟悉，流程不清晰，开完店铺后不知道需要做什么，希望能够降低学习的成本，快速上手

2) 商家交接的时候。希望能有快速上手的，类似资料库，或者是word，excel等快速上手的资料

2) 商家熟悉后台后，但对营销活动，多网点，分销员不熟悉

3) 有商家会反馈，推广金，消费金这些，名词的意思看不懂

4) 有部分商家多网点需求比较大，但是我们目前只支持500家的上限

5) 商家对小程序的需求比较大

2. 部分需求和痛点的解决方案：

目前，大部分商家的需求都会快速迭代，能解决的解决，不能解决的就会放到需求池中去，对于商家的运营需求，我们这边帮助商家弄清楚，各个时间点做阶段性的规划（如商家以吸粉为目的时，那么我们会推荐商家去搞拼团活动，如果想以销售额为目标，那么我们会提议他们做分销等），以及让商家了解自己店铺的规划以及资源配置的情况和费用情况，定制付费的服务包，日常的拜访等，针对商家对后台中名词的意思理解的偏差，指定更加无二义性，更好理解的名词加以替代等方案

(四) 采访现场





(五) 采访人

头号玩家小组